

**STRATEGI *CROSS SELLING* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN DANA PIHAK KETIGA PADA BANK JATIM  
KANTOR KAS UNIVERSITAS WISNUWARDHANA MALANG**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Ahli Madya Ekonomi



Oleh :

**Annisa Dwi Savitri**

**201610190511025**

**PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2020**

**STRATEGI *CROSS SELLING* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN DANA PIHAK KETIGA PADA BANK JATIM  
KANTOR KAS UNIVERSITAS WISNUWARDHANA MALANG**

**TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai

Gelar Ahli Madya Ekonomi



Oleh :

**Annisa Dwi Savitri**

**201610190511025**

**PRODI D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2020**

## **TUGAS AKHIR**

### **STRATEGI CROSS SELLING OLEH CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN DANA PIHAK KETIGA PADA KANTOR KAS BANK JATIM UNIVERSITAS WISNUWARDHANA MALANG**

oleh :

**Annisa dwi savitri**  
**201610190511025**

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 18 april 2020

Pembimbing I,



**Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak.**

Pembimbing II,



**Syamsul Hadi, S.E., M.Si.**



**Fakultas Ekonomi dan Bisnis,**

**Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

**Ketua Program Studi,**



**Syamsul Hadi, S.E., M.Si.**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### STRATEGI CROSS SELLING OLEH CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN DANA PIHAK KETIGA PADA KANTOR KAS BANK JATIM UNIVERSITAS WISNUWARDHANA MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Annisa dwi savitri  
NIM : 201610190511025  
Jurusan : Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 april 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I	: Zainal Arifin, S.E., M.Si.	1.....
Penguji II	: Dra. Dwi Susilowati, M.M.	2.....
Penguji III	: Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak.	3.....
Penguji IV	: Syamsul Hadi, S.E., M.Si.	4.....



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dr. Idris Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,

Syamsul Hadi, S.E., M.Si.

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **Annisa Dwi Savitri**

NIM : 201610190511025

Program Studi : D-III Keuangan dan Perbankan

Surel : [annisadwisavitri10@gmail.com](mailto:annisadwisavitri10@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarisms*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan praturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 22 April 2020

Yang Membuat Pernyataan,

  
**Annisa Dwi Savitri**



**STRATEGI *CROSS SELLING* OLEH *CUSTOMER SERVICE*  
DALAM MENINGKATKAN DANA PIHAK KETIGA PADA BANK  
JATIM KANTOR KAS UNIVERSITAS WISNUWARDHANA MALANG**

Annisa Dwi S., Eris Tri Kurniawati., Syamsul Hadi

Program Studi D-III Keuangan & Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

[e-mail: annisadwisavitri10@gmail.com](mailto:annisadwisavitri10@gmail.com)

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan unjuk kerja petugas *customer service* dalam melakukan strategi *cross selling* untuk meningkatkan dana pihak ketiga pada Bank Jatim Kantor Kas Cabang Universitas Wisnuwardhana Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus trend, dengan menggunakan jumlah nasabah selama 2 tahun pada tahun 2017-2018. Kesimpulan dari penelitian adalah dalam melaksanakan strategi tersebut *Customer Service* harus memberikan pelayanan yang baik untuk setiap nasabahnya. Selalu ramah, murah senyum, mendengarkan keluhan nasabahnya serta memberikan solusi untuk keluhan nasabahnya. Sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan Bank Jatim dan tidak ragu untuk bekerjasama dengan Bank Jatim. Strategi *Cross Selling* yang diterapkan oleh Bank Jatim dapat meningkatkan jumlah nasabah dari tahun 2017 ke tahun 2018 baik nasabah simpanan tabungan perorangan dan perusahaan, giro perorangan dan perusahaan maupun deposito perorangan dan perusahaan.

**Kata Kunci:** Strategi *Cross Selling* oleh *Customer Service*. Meningkatkan Dana

Pihak Ketiga.

**CROSS SELLING STRATEGY BY CUSTOMER SERVICE IN  
INCREASING THIRD PARTY FUNDS AT THE EAST JATIM BANK  
OFFICE CASH UNIVERSITY OF WISNUWARDHANA MALANG  
UNIVERSITY**

Annisa Dwi S., Eris Tri Kurniawati., Syamsul Hadi

Program Studi D-III Keuangan & Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

e-mail: [annisadwisavitri10@gmail.com](mailto:annisadwisavitri10@gmail.com)

**Abstract**

*The purpose of this study is to describe the performance of teller officers in performing services and describe the level of customer satisfaction "savings" savings on the quality of teller services at PT. BPD East Java Branch of Tumpang-Malang. The method used is descriptive method. While the analysis of the data used is the calculation of a Likert Scale, by spreading 120 questionnaires to "Simpeda" Bank Jatim Savings Branch customers in Tumpang-Malang. The conclusion of the study is the Performance carried out by teller officers affect customer satisfaction with the quality of service tellers conducted, where customer satisfaction is still in the quite satisfied category on the quality of teller services based on reliability, responsiveness, assurance, and empathy. whereas the quality of the teller service based on tangible is in the satisfied category.*

**Keywords:***Plans for sub group funding and sevice performance. "Simpeda" savings customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim.*

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan taufiq serta hidayahnya sehingga Tugas Akhir dengan judul “ Strategi *Cross Selling* oleh *Customer Service* Dalam Meningkatkan Dana Pihak Ketiga Pada Bank Jatim Kantor Kas Universitas Wisnuwardhana Malang ” ini selesai di waktu yang tepat.

Teriring do’a sholat semoga senantiasa melimpahkan ke haribaan Muhammad SAW, Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada, para mushonnifin, para ulama dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Dr. Idah Zuhroh, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Syamsul Hadi, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi D-III Keuangan Dan Perbankan.
4. Ibu Eris Tri Kurniawati S.E., M.M., Ak Selaku dosen pembimbing I dalam proses penulisan tugas akhir sekaligus Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) sewaktu melakukan PKL.
5. Bapak Syamsul Hadi, S.E., M.Si. Selaku dosen pembimbing II dalam proses Penulisan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Yunan Syaifullah S.E., Msi. Selaku Dosen Wali kelas A D-III Keuangan Dan Perbankan.



7. Ibu Elly Kurniawati selaku pemimpin Bank Jatim Kantor Kas Universitas Wisnuwardhana Malang yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Mbak Nia dan Mbak Rani serta para karyawan Bank Jatim Kantor Kas Universitas Wisnuwardhana Malang yang telah membantu mengumpulkan data-data dan informasi lainnya dalam penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu tercinta terimakasih atas dukungan moral maupun material serta do'a restunya selama ini demi tercapainya Tugas Akhir untuk menyelesaikan kuliah.
10. Sahabat-sahabat seperjuanganku Nur Fatichah Choiruddiniyah , Dela Putri Damayanti, Betty Sintia Devi dan Nurul Pujiati Ardi.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

*Billahittaufiq Wal Hidayah.*

Malang, 22 April 2020

Penulis,

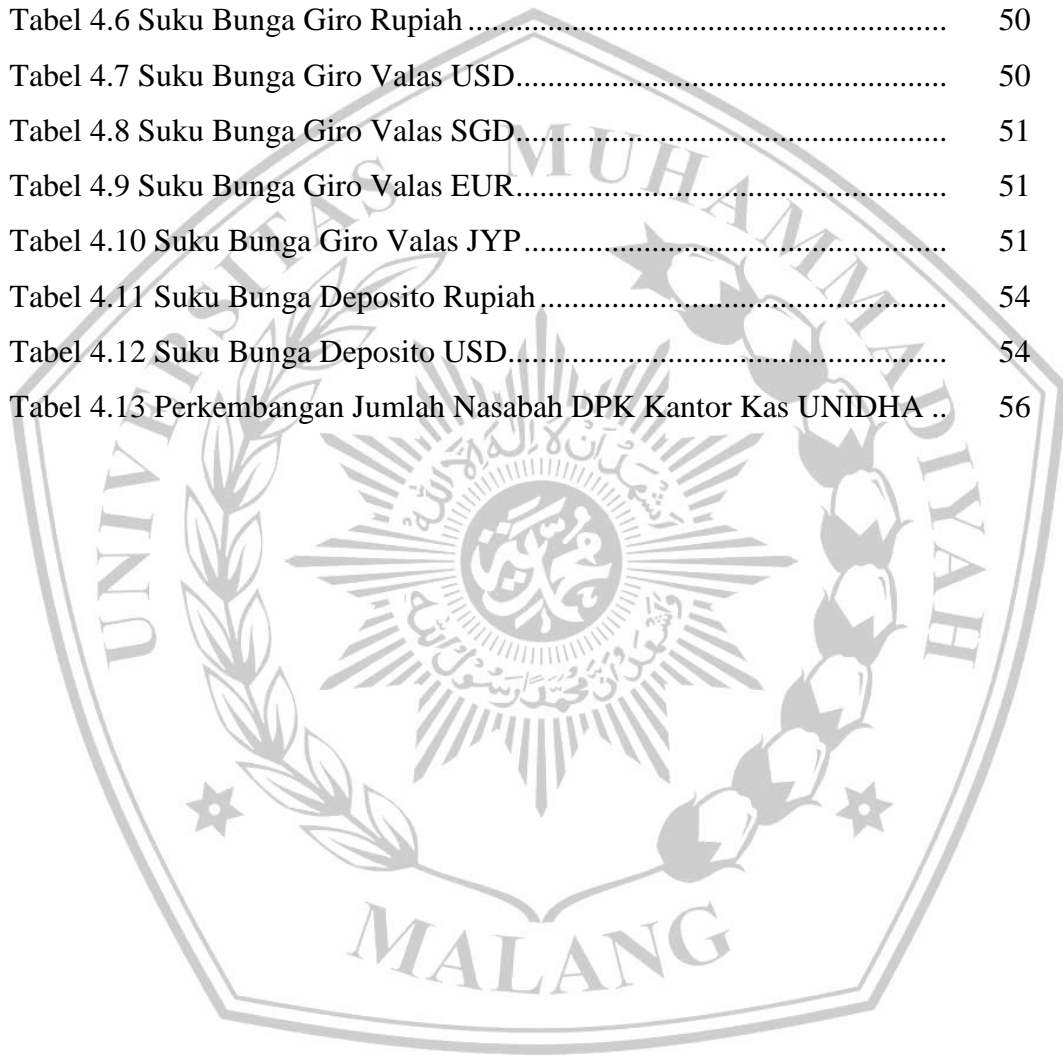
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
 <b>BAB II TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Landasan Teori.....	8
1. Cross Selling .....	8
2. Strategi .....	14
3. Customer Service .....	21
4. Penghimpunan Dana Pihak Ketiga .....	26
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Penelitian.....	32
B. Jenis Penelitian.....	32
C. Jenis Dan Sumber Data .....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33

E. Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Bank Jatim	
1. Sejarah Bank Jatim .....	34
2. Visi dan Misi .....	35
3. Logo Bank Jatim .....	35
4. Makna Logo Bank Jatim .....	36
5. Struktur Organisasi Kantor Kas Unidha .....	37
6. Job Description Karyawan Bank Jatim Kantor Kas Unidha .....	37
B. Pembahasan	
1. Perkembangan Jumlah Nasabah DPK .....	55
2. Strategi Cross Selling Oleh Customer Service .....	58
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Suku Bunga Tabunganku .....	43
Tabel 4.2 Suku Bunga Tabungan Simpeda .....	44
Tabel 4.3 Suku Bunga Tabungan Simple.....	46
Tabel 4.4 Suku Bunga Tabungan Haji .....	47
Tabel 4.5 Suku Bunga Tabungan Siklus .....	48
Tabel 4.6 Suku Bunga Giro Rupiah .....	50
Tabel 4.7 Suku Bunga Giro Valas USD.....	50
Tabel 4.8 Suku Bunga Giro Valas SGD.....	51
Tabel 4.9 Suku Bunga Giro Valas EUR.....	51
Tabel 4.10 Suku Bunga Giro Valas JYP .....	51
Tabel 4.11 Suku Bunga Deposito Rupiah.....	54
Tabel 4.12 Suku Bunga Deposito USD.....	54
Tabel 4.13 Perkembangan Jumlah Nasabah DPK Kantor Kas UNIDHA ..	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Bank Jatim .....	35
Gambar 4.2 Makna Logo Bank Jatim .....	36
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Bank Jatim Kantor Kas UNIDHA .....	37





TA Annisa Dwi

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

qhurachil.blogspot.com

Internet Source

8%

2

repository.iainpurwokerto.ac.id

Internet Source

5%

3

repository.uinjkt.ac.id

Internet Source

2%

4

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

2%

5

Submitted to STIE Perbanas Surabaya

Student Paper

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%